АВТОРАЗДАЧА / МАКАВТО

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции\ верификация.

Процесс верификации

Верификация состоит из трёх компонентов: знания, оборудование и процедуры.

Знания: в этой части проверяется, есть ли у работника общее понимание процесса.

Оборудование: в этой части проверяется, может ли работник точно определить, объяснить и продемонстрировать использование всех необходимых инструментов и оборудования.

Процедуры: в этой части проверяется, может ли работник правильно выполнить процедуры.

Верификация общих знаний

Работник отвечает на каждый из вопросов, приведённых ниже. Отметьте галочкой каждый правильный ответ.

- ○ Назовите стандарты обслуживания.
- ○ Назовите 4 принципа гостеприимства.
- ○ Сколько составляет время обслуживания и время в очереди (начиная с 3-й машины) на Автораздаче / МакАвто?
- ○ Назовите шаги процесса возвращения гостей.
  - Время в очереди (начиная с 3-й машины) – 70 секунд
  - Время обслуживания 120 секунд
  - Время реагирования - не более 10 секунд
  - Приём заказа - 25 секунд
  - Оплата заказа - 15 секунд
  - Сбор заказа - 20-25 секунд
  - Выдача заказа - 15 секунд
- ○ Объясните роли и обязанности Приёмщика заказов, Кассира.
- ○ Объясните роли и обязанности Сборщика.
- ○ Объясните роли и обязанности Работника на выдаче.
- ○ Расскажите правила процедуры «Пропускай вперёд»:
  - Если вы пропустили вперёд 3 машины, 4-ую машину пропускать вперёд нельзя
  - Если заказ не будет готов к моменту прибытия машины к окну выдачи, необходимо выполнить следующие действия:
    1. Сообщить гостю о том, что вы готовите или собираете заказ
    2. Сообщить примерное время ожидания заказа
    3. Попросить гостя проехать вперёд к следующему окну выдачи или месту выдачи заказов (если окно Fast Forward занято или отсутствует)
  - Сборщик заказов определяет, надо ли пропускать машину вперёд и информирует менеджера\ работника на выдаче

  Для Автораздачи/ МакАвто без "Fast Forward":
  - Когда «припаркованный» заказ будет готов, попросите специально выделенного менеджером сотрудника вынести заказ на выделенное место на парковке.

  Для Автораздачи\ МакАвто «Fast Forward»:
  - Когда «припаркованный» заказ будет готов, попросите специально выделенного менеджером сотрудника выдать его через ОКНО ВЫДАЧИ 2 или вынесите заказ на выделенное место на парковке.
- ○ Знает правила техники безопасности
- ○ Знает, как обеспечить безопасность пищи.
  - Не касается продуктов руками.

Верификация знаний об оборудовании

Работник определяет, объясняет и демонстрирует, как использовать перечисленные ниже оборудование и инструменты. Отметьте галочкой каждый раздел, в котором работник успешно выполнил все задания для каждой единицы оборудования.

○ Монитор Автораздача / МакАвто

определение: монитор

○ Касса

определение: режимы кассы: Кассир, Приёмщик заказов, Приёмщик заказов/Кассир

объяснение: как вводить несколько заказов для одной машины

определение: клавиша для пропуска машины

объяснение: когда сохранять заказ в кассу

определение: детектор купюр, автоматический диспенсер монет

○ Гарнитуры (наушники с микрофоном)

определение: гарнитуры и зарядная станция

объяснение: как общаться с точками приёма заказов

объяснение: как общаться с командой внутри ресторана

объяснение: как включать и выключать гарнитуру

демонстрация: как регулировать громкость гарнитуры

демонстрация: как снять и заменить батарею гарнитуры

○ Автоматическая система для приготовления напитков (ABS)

(если установлена)

демонстрация: как внести напиток вручную

○ Монитор и пульт управления заказами

демонстрация: как выдавать и вызывать заказ

демонстрация: как указать, что машину попросили припарковаться

○ Прочее

определение: покрытие «2-1 Выдача»

определение: указатели парковочных мест

определение: бланк парковки

АВТОРАЗДАЧА / МАКАВТО

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции\ верификация.

Инструкции по процедурам

Работник демонстрирует каждый из этапов, перечисленных ниже. У работника должна быть возможность потренироваться выполнять каждый из этапов до прохождения верификации.

Для верификации работник должен выполнить весь процесс правильно и без посторонней помощи. Отметьте галочкой каждый этап, на котором работник выполнил процедуру правильно. Результаты записываются в отведённых местах.

Приём заказов. Оплата заказов

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как принимать заказ на Автораздаче / МакАвто.

- ○ Поприветствуйте гостя
  - Улыбнитесь. Приветствуйте гостя без промедления, искренне и дружелюбным тоном
- ○ Примите заказ
  - Не перебивайте гостя
- ○ Принимая заказ, используйте следующий принцип: внимательно слушайте гостя, предложите Большой или Стандартный МакКомбо (обед со скидкой).
  - Правильная подсказка для МакКомбо (обеды со скидкой) может иметь следующие варианты:

Если гость заказал не полный обед со скидкой:

а) Сандвич + Картофель — предложите Напиток;
б) Сандвич + Напиток — предложите Картофель;
в) Напиток + Картофель — предложите Сандвич

Если в заказе уже присутствует один или несколько обедов, то варианты подсказки могут быть следующими:

Подсказка одного продукта из отсутствующей группы меню

1. Десерты
2. Салаты
3. Специальные предложения и сезонные наименования

- ○ Уточните заказ **для Автораздачи / МакАвто без COD**. Подтвердите заказ на экране **для Автораздачи / МакАвто с COD**
  - Объявите общую сумму заказа
  - Поблагодарите за заказ и направьте к окну оплаты
- ○ Сохраните заказ

Оплата заказа

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как принимать оплату на Автораздаче / МакАвто.

- ○ Вызовите заказ
- ○ Поприветствуйте гостя ещё раз
  - Улыбка, зрительный контакт, дружелюбный голос
- ○ Получите оплату ***(наличный расчёт)***
  - Повторите стоимость заказа. Проговорите сумму, полученную от гостя
  - Положите деньги лицевой стороной поперёк кассового ящика
  - Назовите сумму сдачи, пересчитайте сдачу и выдайте гостю в руки
  - Выдайте гостю чек.
  - Закройте кассовый ящик
- ○ Получите оплату ***(безналичный расчёт)***
  - Повторите стоимость заказа
  - Предложите гостю самостоятельно использовать его карту на устройстве безналичной оплаты
  - Если сумма заказа 1000 рублей и больше, попросите гостя расписаться на первом слипе (если гость вводил ПИН-код или сумма заказа менее 1000 рублей, подпись гостя на слипе не нужна)
  - Выдайте чек.
  - Дополнительно выдайте гостю второй слип
- ○ Поблагодарите и направьте к окну выдачи

Сбор заказов

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как собирать заказы и выполнять роль Сборщика.

- ○ Отреагируйте на монитор
- ○ Соберите заказ
  - Выбран пакет надлежащего размера
  - Наименования заказа собраны в правильной последовательности
- ○ Решение о парковке
  - Если заказ не будет готов к моменту прибытия машины к окну выдачи \ ОКНУ ВЫДАЧИ 1 (для ресторанов с Fast Forward), сразу сообщите менеджеру / работнику на выдаче о необходимости пропустить машину.
- ○ Проверьте срок хранения и качество
- ○ Проверьте точность сбора заказа
- ○ Положите собранный заказ на покрытие «2-1 Выдача»

АВТОРАЗДАЧА / МАКАВТО

Контрольный лист наблюдений (КЛН) на станции\ верификация.

Выдача заказов

К концу этого раздела работник продемонстрирует, как выдавать заказы на Автораздаче / МакАвто.

- ○ Отреагируйте на монитор
- ○ Координируйте
  - Координируйте разлив напитков из ABS и в других местах
- ○ Проверьте точность сбора заказа
  - Дважды проверьте заказы, чтобы гость получил именно то, что заказал
  - Чтобы удержать тепло, дважды заверните край пакета
- ○ Поприветствуйте гостя
  - Улыбка, зрительный контакт, дружелюбный голос
- ○ Выполняйте процедуру "Пропускай вперёд" при необходимости
- ○ Выдайте заказ
  - Протяни Пакет Посетителю (ППП)
  - Сначала выдайте продукцию в пакетах, затем напитки
- ○ Поблагодарите гостя
  - Используйте индивидуальные слова прощания для каждого гостя
- ○ Удалите заказ с монитора

Комментарии:

Тип оценки:

- ○ Обучение
- ○ % КЛН

_____0_____ / 40 x 100 % = _____0.00%_____
(1 пункт = 2,5 балла)

Подпись	Подпись	Подпись	
Работник	Инструктор	Менеджер	Дата